



Des mots et des morts dans le métro, la parole est aux instances

Robin Foot

► To cite this version:

Robin Foot. Des mots et des morts dans le métro, la parole est aux instances. *Ergonomie et Facteurs humains dans le transport ferroviaire*, Sep 2000, Toulouse, France. pp.169-185. halshs-00436575

HAL Id: halshs-00436575

<https://shs.hal.science/halshs-00436575>

Submitted on 27 Nov 2009

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Des mots et des morts dans le métro, la parole est aux instances

Robin Foot

Actes de la journée « Ergonomie et Facteurs humains dans le transport ferroviaire »
Toulouse, 19 septembre 2000, pp. 169-185.

Des mots et des morts dans le métro, la parole est aux instances.

Robin FOOT
Cnrs/Latts-Enpc
6/8 avenue Blaise Pascal
Cité Descartes
F77455 Marne-le-Vallée Cedex 2
e-mail : foot@latts.enpc.fr

Résumé

Une nouvelle ligne de métro a été créée en 1998. Elle est sans conducteurs et avec des portes palières sur ses quais. Ces deux caractéristiques en font une ligne à part. Dans un premier temps, ce texte “interroge” les portes palières, les textes qui ont contribué à les faire exister afin de comprendre leurs raisons d’être. Elles ne semblent pas dépendre principalement de l’automatisation mais des “intrusions sur voie” et en particulier des suicides de voyageurs. Elles servent à protéger le métro au dire des ingénieurs. Pourtant alors que ces portes ne dépendent pas du mode de conduite des rames, rien n’est fait sur les lignes avec conducteurs. Pour éclairer ce paradoxe, dans un second temps, nous interrogeons deux instances au sein du système de relations professionnelles pour voir la manière dont les conducteurs et la Direction parlent de l’automatisation et de la sécurité.

Mots-clés : métro, suicide, automatisation, conducteur, psychodynamique, langage

INTRODUCTION

Cette intervention fait suite à un premier texte portant sur une analyse “symétrique” (Callon, 1986) de la peur et de la précaution dans le rapport au voyageur entre le groupe des ingénieurs et celui des conducteurs, entre les objets techniques produits par les premiers et les pratiques des seconds (Foot, 1997). La question soulevée était pourquoi dès qu’il s’est agi d’automatiser la conduite, *i.e.* de supprimer le conducteur, fallait-il protéger le métro des voyageurs. Ici nous voudrions avancer dans la compréhension des processus qui font qu’un élément de sécurisation d’une production qui apparaît lors d’études liées à un projet d’automatisation du réseau mais qui manifeste, au dire même des responsables, l’existence d’un problème général d’exploitation non lié au mode de conduite, ne parvient pas à pénétrer et transformer le réseau.

La raison qui nous fait dire que la “découverte” du suicide et des “intrusions sur voie” comme problème d’exploitation reste en latence, en suspens dans la conscience des acteurs, est le constat du maintien d’un lien étroit et exclusif entre le processus d’automatisation et cette découverte, en théorie de portée générale. Dès que le processus d’automatisation perd de sa généralité ce qui est le cas avec l’absorption du projet d’automatisation intégrale du mouvement des trains (Aimt) sur le réseau par le projet de construction d’une nouvelle ligne, Météor, alors cette découverte se transforme en réponse locale à un problème spécifique. Les portes palières implantées sur la ligne 14, alors que, sur le reste du réseau, tout reste en l’état, manifestent ce processus de restriction de la portée d’une découverte et le déplacement des liens établis précédemment entre le mouvement des rames et la sécurité des voyageurs.

Nous interrogerons donc les mêmes éléments qui constituaient la trame du premier texte c’est-à-dire les portes palières et les suicides, les conducteurs et les responsables mais cette fois-ci pour comprendre comment les acteurs construisent une intelligibilité de la production qui leur permet de ne pas lier des éléments qui dans les faits le sont, de ne pas voir qu’un élément local a une portée générale. L’analyse de ces processus de cantonnement de l’intelligence d’une production nous semble important tant il est clair que si l’on ne parvient pas à nommer les “choses” ni même à désigner explicitement les lieux d’inquiétude alors il n’y a pas lieu d’espérer que ces questions parviennent à être mises à l’ordre du jour et encore moins donc être résolues. En quelque sorte, il s’agit d’explorer les mécanismes qui s’appuient sur la réussite des “stratégies défensives de métier” (Dejours, 1993) et qui “empêchent” de voir, de dire et donc de produire pour certaines choses un sens qui contrevienne aux mécanismes de défense contre la peur inscrite dans les pratiques et les imaginaires des membres d’un groupe (Devereux, 1980).

Même si certaines formes d’occultation peuvent correspondre à des stratégies managériales, celles-ci ne peuvent pas tout expliquer. En effet, dans le cas présent, les salariés disposent de ressources syndicales importantes et d’une capacité à faire valoir, au quotidien, dans l’espace même de la production, leur point de vue. Les salariés, en particulier les conducteurs, ne peuvent être considérés comme “écrasés sous le joug patronal” sans moyen d’expression, menacés de perte d’emploi en cas de contestation d’une décision de la direction. Il faut donc que d’une manière ou d’une autre, individuellement et collectivement, les conducteurs acquiescent aux formes de définition de la production par les dirigeants.

De plus les acteurs partagent, sous des formes probablement différentes, une même idéologie sécuritaire. Chaque accident, voire une simple transgression de règle de sécurité même si elle ne provoque pas d'accident, ne laisse ni les agents ni le groupe indifférents. Ils sont, dans la quasi-totalité des cas, l'occasion d'enquêtes, de remise en cause de procédure, de réorganisations plus ou moins importantes. Même si les solutions retenues ne trouvent pas l'assentiment de tous les acteurs, elles font au moins l'objet de controverses. Là, dans le cas du suicide, le silence semble être la règle. Il s'agit donc de comprendre comment un groupe se rend intelligible à lui-même une production en défaisant des connexions voire des rapports de cause à effets que, dans les processus de production d'un nouveau système, les acteurs eux-mêmes ont établis.

Dans cette approche, le langage occupe une place centrale tant il est vrai qu'une *“culture se définit par ce qu'elle peut nommer”* (Manguel, 2000) ; ce qu'un groupe ne nomme pas *a contrario* ne peut prendre sens, ne peut donc être intégré en toute conscience dans ses pratiques. Si le langage permet de définir un groupe et sa culture, ce sont donc par ses pratiques langagières et discursives que nous pouvons l'appréhender. De ce point de vue, il va de soi que le groupe dont il s'agit n'est pas restreint à une catégorie, celle des conducteurs par exemple, mais au contraire est constitué par tous ceux qui forment le monde ferroviaire et dont les paroles les engagent dans sa définition et sa constitution. Les conducteurs certes mais les ingénieurs et responsables donc s'inscrivent par leurs pratiques dans ce monde qu'ils contribuent à faire. Les conflits loin de défaire cette communauté, par les pratiques dialogiques qu'elles supposent, en renforcent l'existence (Simmel, 1992).

Ce texte n'a pas de prétention à l'exhaustivité, nous ne ferons que jeter quelques coups de projecteurs sur les pratiques langagières engageant sous une forme indirecte ou directe un dialogue entre différents acteurs du réseau autour de cette question du statut du suicide et de la sécurité au sein du réseau ferroviaire. Dans une première partie ce seront des formes discursives produites au sein d'instances dirigeantes de la Ratp et ayant contribué à la conception des portes palières qui seront analysées. Dans un second temps ce seront des formes dialogiques produites, autour des questions de sécurité, de responsabilité et d'automatisation, dans des instances représentatives qui seront examinées.

QUE “ DISENT ” LES PORTES PALIERES ?

Les objets sont bavards, ce constat de la police scientifique a été réactualisé dans l'espace des sciences sociales par la sociologie de la traduction (Callon, 1986 ; Latour, 1989). La différence entre ces deux disciplines réside dans le fait que si les premiers “font parler” les objets à leur corps défendant, les seconds analysent les mots et les inscriptions graphiques qui, tout au long du processus de production d'une chose, non seulement l'accompagnent mais permettent son existence même par la force performative qu'ils possèdent (Austin, 1991). Une décision en conseil d'administration, une négociation, un plan... sont autant de mots ou d'inscriptions graphiques qui permettent à un processus de suivre son cours et à un objet d'exister.

Tout objet, au cours d'un projet, passe par une série de traductions avant d'exister. Son existence est conditionnée par la manière dont les acteurs réussissent ou non leurs traductions. Qu'un acteur se désiste et l'ensemble d'un projet peut être arrêté ou différé. De ce point de vue, peu importe que l'acteur dont il s'agit soit humain ou non humain. Qu'on ne trouve pas de solution à l'inscription de portes palières dans des stations en courbe, à leur financement ou qu'un Pdg décide d'arrêter le projet pour des considérations stratégiques, le résultat est le même. L'automatisation du réseau ne se fait pas. Il faut attendre.

Ici nous examinerons des éléments discursifs liés au travail de conviction qu'il fallut faire pour persuader les différents acteurs hors du réseau ferré (Ministère ou direction générale) de la nécessité de lier automatisation et portes palières. C'est au cours de ce travail rhétorique qu'apparaît l'argument décisif qui paraît devoir emporter la décision : les portes palières sont nécessaires dans tous les cas ; elles ne sont pas liées à l'automatisation mais aux voyageurs. Les voyageurs sont le principal facteur d'indisponibilité du métro. Près de 50 % des pertes de kilomètre-offerts leur sont imputables.

Les portes palières, une réponse en termes de qualité de service à la "présence" des voyageurs dans la production

Le 15 octobre 1998, la ligne 14 du réseau métro parisien est inaugurée. Sa caractéristique majeure est d'être sans conducteurs. L'informatique et la numérisation, massivement intégrées à cette nouvelle ligne, sont les éléments mis en avant pour expliquer cette nouvelle étape de la modernisation. Pourtant, un objet plus banal, et par conséquent plus discret, accompagne ce métro et l'a, tout autant que les technologies électroniques, rendu possible. Comme sur les ascenseurs, des portes palières sont implantées sur les quais de cette nouvelle ligne. En l'absence de rames, elles sont fermées et constituent alors une paroi étanche séparant radicalement les quais des voies ; quand une rame s'arrête, ses portes en vis-à-vis de celles du quai, alors ce double système de porte s'ouvre et laisse circuler les voyageurs. Avec ce dispositif, le flux de voyageurs et le flux des rames alternent leur mouvement. A chacun son espace protégé et ses temps de circulation.

Avec cette ligne apparaît donc dans le réseau une solution à un des problèmes majeurs qu'il rencontre, celui de faire face à une multiplicité "*d'incidents liés à l'interface quai-voie*" qui toutes pénalisent l'exploitation et qui, quand elles prennent la forme de tentatives de suicides, sont dramatiques car elles entraînent souvent des blessures irréversibles ou la mort. L'importance de ce phénomène n'échappe pas à la direction de la Ratp puisqu'elle en fait le compte régulièrement. Ainsi de 1995 à 1999, elle a recensé 1 155 tentatives de suicide soit une moyenne de 231 par an¹. Ses répercussions sur l'économie du réseau ont également fait l'objet d'une évaluation adressée dans le cadre du projet de suppression des conducteurs développé entre 1986 et 1989, projet *Aimt* (automatisation intégrale du mouvement des trains).

¹ Document Ratp en date du 17/02/00

En avril 1986, au début de ce projet, une étude adressée à la Direction des Transports Terrestres² justifie le choix des portes palières malgré le surcoût qu'elles occasionnent par la réduction des pertes de temps pour les voyageurs qu'elles permettent. Au fur et à mesure que ce projet se développe, les calculs effectués montrent une croissance des taux de rentabilité interne de cette opération d'implantation des portes palières. Dans un document de 1989³, en effet, ce taux passe de 4 % en 1986 à plus de 11 % en 1987. Même si cette analyse a lieu au cours du projet Aimt, ce qu'elle met en évidence n'est pas liée à la présence ou l'absence de conducteurs. Les calculs effectués n'intègrent pas les économies salariales dues à la suppression des conducteurs. Le point remarquable de ces études produites à l'occasion de ce projet est qu'elles mettent en évidence, du point de vue de la direction, au contraire *“l'intérêt intrinsèque de portes palières de hauteur suffisante”* quel que soit le mode conduite sur une ligne. Il faut noter en outre qu'il est précisé dans l'étude de 1986 que *“les valeurs de perturbations retenues ne tiennent pas compte des répercussions post-incidents. On pourrait aussi quantifier le coût social des voyageurs tués ou blessés”*. Si donc le suicide et la mort ne sont pas ignorés des services d'études, ils n'en sont pas pour autant incorporés à la définition des portes palières. Seules semblent être retenues les perturbations à la qualité de l'offre.

Le palimpseste de l'effacement du suicide et de l'invention de “l'intrusion”

Au sens strict, un palimpseste est un parchemin dont les premières écritures ont été effacées pour faire place à un nouveau texte. Dans le cas présent, il s'agit de désigner le processus par lequel au sein d'une organisation les manières de dire sont progressivement policées afin d'effacer ce qui dérange, ce qui choque pour laisser la place à des expressions plus neutres, moins dangereuses à manipuler dans des raisonnements logiques que le sens primitif interdirait de produire socialement.

La plupart du temps, il est rare de pouvoir retracer ce travail d'effacement, le travail de refoulement du sens ; par définition ce qui est effacé n'a plus d'existence formelle. Là, dans le cas des portes palières et du suicide, nous disposons d'un compte rendu d'une réunion qui s'est tenue le 16 mai 1989 portant exclusivement sur l'Aimt et les portes palières. Ce compte rendu fait près de trois pages dont la première quasi exclusivement consacrée à la production du co-texte le situant dans son contexte de circulation au sein de l'entreprise, réalisant ce contexte, pour reprendre l'expression de Umberto Eco (Eco, 1985 : 16). Des références (FD.TT.AIMT.PLO.ANTINEA et TT 89-7128) l'inscrivent d'emblée dans différents réseaux de production de ces inscriptions littéraire qui ne sont pas seulement des marqueurs du développement d'un projet, pas de simples intermédiaires mais qui en sont de véritables médiateurs (Latour, 1993). Ce co-texte constitue autant de points d'accroche pour comprendre le contexte de la discussion et des décisions.

2 Lettre de l'Ingénieur en Chef, Chef du Service des Etudes de l'Exploitation adressée à l'Ingénieur Général des Ponts et Chaussées, Direction des Transports Terrestres, en date du 29 avril 1986 (référence : FC 86-0539)

3 “Les portes palières”, document de la Direction du réseau ferré, Service FC, mai 1989, référence FC M 3698.

L'en-tête, par exemple, nous indique que le Service des études de la Direction des équipements électriques est le rédacteur de ce compte rendu. Ce rôle de pilote du dossier nous est confirmé en conclusion des décisions prises en réunion de *“réaliser un essai de portes basses de hauteur 1,60 m”* : *“Ce programme sera piloté par la Direction des équipements électriques”*. De la même manière, la liste des participants, au nombre de 10, manifeste l'importance de la réunion et sa légitimité à prendre des décisions, sa capacité à produire des actes de langages *performant* le réel. Outre la Direction Générale, 3 autres Directions (Ferré, Travaux Neufs, Equipement électrique) et leurs services d'étude sont impliqués. Les niveaux de représentation sont élevés puisque ce sont les Directeurs et Chefs de service qui se réunissent. A l'importance des représentants de l'entreprise siégeant dans cette instance *ad hoc*, *“comité restreint du 16 mai 1989”*, est associée une confidentialité de la prise de décision. Ce compte-rendu n'est pas destiné à être diffusé au-delà du cercle des participants. Des annotations manuscrites élargissent la liste des destinataires à l'initiative de chacun des participants. Cette liberté est susceptible d'une surveillance, ce dont témoignent ces inscriptions.

Dans le texte lui-même cette fois-ci, on peut suivre la présentation du déroulement schématique de la réunion. Les trois chefs de service font d'abord le point sur les études en cours. Dans le compte-rendu, les positions des Services Etudes du Ferré et des Equipements électriques sont renvoyées, par le biais d'une parenthèse, à un autre texte : *“(Voir documents joints en annexe)”* à un extérieur au raisonnement. Par contre l'intervention du Chef du Service Etudes des Travaux neufs est incorporée au texte lui-même ; quatre arguments *“visuels”* (*“l'effet paroi, la dégradation de l'impression de volume, la perte de visibilité”*) sont convoqués pour argumenter en faveur d'un essai de portes palières basses. Mais, il conclut en souhaitant un *“essai sur la ligne prototype des trois possibilités : portes hautes, portes basses et sans porte”*. Pour lui donc, les portes palières ne sont pas une nécessité absolue. Les arguments esthétiques semblent pouvoir être mis dans la balance au même titre que d'autres plus techniques.

Après *“des échanges de vue qui suivent la présentation”*, le point est fait sur ce qu'il convient de retenir. Pour ce qui nous intéresse, trois *items* précisent le but fonctionnel de ces portes et en même temps tendent à en délimiter la portée aux seules lignes automatisées du réseau. Les *“incidents liés à l'interface quai-voie”* sont devenus des *“perturbations créées par les intrusions de voyageurs”* :

- Sans conducteurs, la *“vérification”* de la voie, en cas d'intrusion, sera plus difficile à effectuer et donc les perturbations augmenteront.
- *“Le réseau ferré ne conçoit pas d'exploiter un système automatique qui ne comprendrait pas de portes palières.”*
- *“Les portes palières doivent répondre aux deux objectifs suivants : éviter les intrusions et éviter les entraînements de voyageurs”*

Deux arguments donc justifient la présence de portes palières sur le réseau. L'absence de conducteurs et la volonté du réseau ferré. *L'intérêt intrinsèque* des portes palières a, dans l'opération, disparu. A la fin de cette réunion, quand le Directeur Général, *“M. Rousselot précise son point de vue”*, son effort argumentaire porte sur la restriction à la seule ligne Météor de l'implantation des portes palières. En filigrane se lit alors, mais ça ni le texte ni son co-texte ne le disent, que le projet Aimt, avec l'arrivée de Christian Blanc, a du plomb dans l'aile. Seule, la connaissance du contexte permet alors de comprendre le recours au sens esthétique des voyageurs pour justifier d'une décision.

De fait, même la décision de procéder à des expériences sur une ligne existante ne se réalisera pas. Avec Christian Blanc, ce n'est pas seulement le projet Aimt qui est absorbé par Météor, c'est aussi le Directeur Général qui fusionne dans le Président. Dès lors que le poste de Pdg est créé à la Ratp, Rousselot n'a plus de voix et par conséquent ne peut plus produire d'actes de langage. Peu de temps après, d'ailleurs, il partira.

Entre 1986 et 1989 donc, plusieurs éléments constitutifs des portes palières ont donc disparu. Nous avons déjà noté la perte de *“l'intérêt intrinsèque”*, la sauvegarde de l'esthétique des stations semblant prendre le pas sur la qualité de l'offre. Il nous reste à regarder du côté de ce qui était simplement évoqué précédemment, les *“voyageurs tués ou blessés”* mais qui n'est plus présent dans ce texte que sous sa forme édulcorée *“d'intrusion voyageur”* ou *“d'entraînements de voyageurs”*. Reste pourtant un argument de poids, de force pourrait-on dire qui semble s'autoriser d'une volonté sans justification pour *“défendre”* les portes palières sur le réseau : le refus du réseau ferré d'exploiter un réseau automatique sans portes palières. Sans justification dans le texte, seule une parenthèse et une agrafe invite à parcourir l'annexe, le document produit par le Service d'études du Ferré, référencé *FC/MJC* et *FC M 3698*, daté de mai 1989 et intitulé *“Les portes palières”*, pour y lire l'argumentaire.

Ce document est composé de 4 fiches — historique des travaux sur le sujet, groupe de travail *“interface quai/voie”*, calcul du taux de rentabilité interne, fiche de lancement de l'expérience — et d'une annexe constituée d'un tableau chiffrant les incidents d'exploitation provoqués par des voyageurs sur le réseau pour la période 1983-1988. A sa lecture, il apparaît que l'essentiel des réflexions a été produit par un groupe de travail animé par le Service des études du Ferré comprenant des membres de la Direction et du Service exploitation du Ferré, des membres des Services études de la Direction des équipements électriques et du Service technique de la Direction des travaux. Ce groupe a conclu *“à la nécessité d'implanter des portes palières hautes dans les stations d'une ligne exploitée en automatisme intégral (rapport de synthèse : FC M 3215 A de Mai 1986)”* mais c'est dans ce même document que, à partir du *“calcul du taux de rentabilité interne d'une implantation de portes palières hautes sur le métro, permettant d'éviter les perturbations liées à l'interface “quai/voie”*”, il est démontré *“l'intérêt intrinsèque de portes palières de hauteur suffisante”*. Le caractère *“intrinsèque”* de l'intérêt des portes palières a pour origine le fait que les calculs ont été faits à partir du réseau existant, c'est-à-dire avec conducteurs et *“indépendamment d'une opération d'automatisation intégrale du mouvement des trains, donc sans faire intervenir l'économie apportée par l'absence de conducteurs”*.

Voilà en ce qui concerne le chiffrage d'une justification des portes palières dans l'exploitation du réseau **avec ou sans** conducteurs. Chiffrage non de la sécurité mais de la qualité de service abordée sous l'angle de la disponibilité du système. Cela pourrait suffire. Pourtant, la Direction du réseau ferré a cru bon de dégager “*quatre avantages déterminants du système de portes palières hautes* :

- *protection vis-à-vis des suicides*
- *protection vis-à-vis de l'envahissement du tunnel par des individus mal intentionnés (voleurs à la tire, clochards...)*
- *protection vis-à-vis des descentes sur la voie (recherche d'objet, traversés de voie pour gagner le quai d'en face...)*
- *suppression des risques d'entraînement des voyageurs lors du départ des trains”*

Ce sont les trois premiers *items* qui sont devenus dans le compte rendu “*éviter les intrusions*”. Il est remarquable que dans ce document la problématique du réseau ferré soit, grâce aux portes palières, de **se protéger vis-à-vis** des déviants en tout genre (individu suicidaire, mal intentionné, maladroit et distrait ou jeune inconscient et d'autres catégories encore) et non de les empêcher voire de les éviter comme le traduira le compte rendu. Cette traduction des réflexions du réseau ferré au sein de l'entreprise change le sens de la problématique des portes palières. Elle la fait certes passer d'une recherche de protection contre des dangers — en l'occurrence le suicide n'est pas ici considéré comme un danger pour le suicidé mais pour le réseau — à une suppression de ces dangers. Le passage du terme protection à évitement tend à l'indiquer ; mais dans le même temps en substituant aux termes de *suicide*, *d'envahissement* et *de descente* un seul terme générique, celui d'intrusion, elle aligne la problématique des portes palières non sur la sécurité des personnes mais sur un rapport sécuritaire au territoire. Le terme d'intrusion évoque plus certainement le sans gêne de certains à pénétrer dans un espace où il n'a rien à y faire que l'acte désespéré d'un homme qui se jette sur la voie devant une rame de métro. Le suicide n'est plus dès lors qu'une catégorie parmi d'autres, que le terme retenu n'évoque plus. Il n'est plus le premier *item* mis en avant par les dirigeants du réseau pour justifier la nécessité d'installer des portes palières.

Ce mot d'évitement est en somme bien choisi non dans l'espace des objets, les portes palières n'évitent pas les suicides, cette phrase serait absurde puisqu'au contraire elles leur font face, elles les empêchent, mais dans celui du *logo* et de l'imaginaire, dans l'espace qui nous permet de travailler le sens d'une question, d'une interrogation. Par *l'intrusion* (le mot), on *évite* (l'action) que le **suicide** (la chose) ne pénètre et se fixe comme mot-chose dans le monde lexical du métro. Sa présence, fixée par le mot, dans l'imaginaire des dirigeants les obligerait alors à l'intégrer comme réalité du réseau, comme point de passage obligé pour penser son devenir.

Cette stratégie langagière de l'*understatement*, peu importe pour l'instant et pour nous de savoir le degré et la forme de conscience qui lui est associée, est probablement la seule qui permette de répondre pratiquement — la décision d'implanter des portes palières — sans dire véritablement à quoi elles répondent. Ces objets alors restent là, au bord des quais de Météor, ayant absorbé dans leur matérialité les actes de langage qui les ont produits, Dorénavant elles

accomplissent en silence leur rôle d'évitement des suicides non au réseau tout entier, non aux suicidés donc, non aux conducteurs *a fortiori* mais à la seule ligne Météor.

COMMENT PARLENT LES INSTANCES

Pourtant elles sont quand même là, même si c'est en marge du réseau comme une réponse muette à un syllogisme posé par le réseau ferré dont la conclusion n'a pas été tirée. Le syllogisme est simple. Sur le modèle de "tous les hommes sont mortels or Socrate est un homme donc Socrate est mortel", on peut énoncer une proposition logique de même nature pour le métro : toutes les lignes du réseau, quelque soit le mode de conduite des rames, ont un problème important avec les voyageurs qui pénètrent dans l'espace de la voie or la ligne Météor est une ligne de métro donc elle a des problèmes importants avec les voyageurs.

Cette conclusion est fausse. Elle n'a pas de problèmes avec les voyageurs sur la voie mais éventuellement avec ses portes palières. Justement ses portes palières ont été une réponse qui a permis de déplacer la problématique initiale, de modifier le syllogisme. Plutôt que de s'acharner à vouloir discipliner les voyageurs par des injonctions morales ou des gendarmes — on voit mal d'ailleurs quelle injonction ou quelle peur du gendarme pourrait être efficace en matière de suicide ou d'accident —, les responsables du réseau ont préféré confier cette mission à des objets ; ils ont choisi de négocier la sécurité des voyageurs et la disponibilité du réseau avec des portes palières, des pressions de vérin, des précisions de freinage des rames... (Latour, 1993).

L'étrange est que ce déplacement n'ait concerné que cette ligne. Le reste du réseau ne semble plus concerner ni par le suicide et les intrusions sur voie ni par la disponibilité⁴. Peut-être avons nous été trop vite pour écrire le syllogisme, peut-être n'a-t-on pas assez considéré le sens de l'expression "*protection vis-à-vis des suicides*" et que nous ne nous sommes pas assez interrogé sur la relation entre l'absence de conducteurs et cette demande de protection. Sans conducteurs, il devient nécessaire de protéger le métro contre les suicides voilà qui aurait dû nous intriguer. Mais qui est le métro à ce moment-là ? Les automates, les agents de station, les agents de maîtrise, les cadres d'exploitation, les concepteurs ou bien encore les responsables du réseau ou ceux de Météor ? Apparemment quand les conducteurs sont là, la question n'est pas posée. Cette expression étrange d'un besoin de protection par rapport au suicide a été énoncée par des ingénieurs qui se penchaient sur la suppression de conducteurs. C'est au moment où se confondent les mots et les choses ou plus précisément quand les mots servent à faire des choses que cet énoncé surgit. Cette expression trouverait alors son origine précisément dans la transformation des acteurs impliqués dans la conduite. Ce serait donc la différence de statut de ceux qui "*représentent*", à ce moment-là, le métro, différence du rapport de la parole à l'action tant du point de vue juridique que du point de vue technique qui créerait cette différence de traitement, la différence du rapport de la parole à l'action. Les portes palières seraient ainsi parvenues à inscrire dans leur matérialité, le *script* que les ingénieurs ont écrit pour elles (Akrich, 1987) ; elles sont parvenues malgré tout, *in fine*, à protéger, dans les faits, les

4 Pourtant, elle ne disparaît pas tout à fait comme en témoigne Jean-Paul Bailly, nouveau Pdg de la Ratp, dans un entretien publié dans la *Vie du rail* de novembre 1998.

dirigeants d'avoir à assumer le suicide des voyageurs mais sans plus avoir à expliciter leur rôle, leur fonction.

Si ce point s'est éclairci, reste à comprendre pourquoi ces ingénieurs capables de négocier avec des objets des problèmes moraux et juridiques ne le sont-ils pas lorsqu'il s'agit de le faire avec des conducteurs ? A l'inverse, pourquoi cette question n'a pas fait l'objet d'une demande de négociation ou même de discussion dans l'espace des relations professionnelles de la Ratp ? Pourquoi, à l'inverse des ingénieurs, les conducteurs ne sont-ils pas parvenus à exprimer une demande de protection analogue ? Mais peut-être n'ont-ils pas été entendus ?

Compte tenu de l'état de nos recherches, nous n'avons pas de réponses précises à ces interrogations par contre, en suivant le déroulement de discussions au sein d'instances représentatives sur ces questions de sécurité, de travail et de responsabilité nous pouvons éclairer certains aspects de ces processus qui font accepter par les acteurs sociaux cette dissymétrie de traitement entre les humains et les non-humains, au désavantage apparent des premiers.

Deux espaces sont interrogés successivement : à partir des compte rendu de réunion, celui du Comité professionnel du Ferré où se sont débattus, entre 1973 et 1980, les moyens matériels mis à la disposition du conducteur pour assumer en sécurité son nouveau rôle dans le service en station et celui du Comité d'établissement, lors d'une discussion sémantique longue qui a eu lieu au moment où le projet Aimt a été arrêté pour intégrer le projet Météor à l'occasion d'une demande d'expertise technologique.

Enfin nous concluons sur l'émergence d'une nouvelle problématique autour du suicide avec des craquements dans le silence des instances. Ce sont d'abord des délégués du personnel qui interrogent la direction locale du Rer B pour savoir si un suicide voyageur est un accident de travail pour le conducteur, c'est ensuite un conducteur qui mène une longue procédure avec un CHS-CT pour faire reconnaître le lien entre un suicide et son inaptitude à la conduite. Une des réponses institutionnelles est la création d'un *Institut d'Accompagnement psychologique post-traumatique, de Prévention et de Recherche* chargé de prendre en charge les individus.

Un conducteur “seul à bord du train” ou seul au milieu des voyageurs dans le train comme en station ?

A partir du milieu des années 60, le réseau ferré bouleverse le travail et son organisation. La mise en place du poste de commande centralisée, les départs programmés, l'introduction du pilotage automatique, de la téléphonie haute fréquence et d'une régulation des trains par programmation des départs en station, la suppression du Chef de Train, sont en général les éléments retenus pour caractériser cette période de modernisation qui se déroule pour l'essentiel entre 1967 et 1978. La figure qui en émerge est celle du conducteur “seul à bord du train”, pour reprendre le nom de la nouvelle qualification des conducteurs introduite avec le pilotage automatique et la “descente” du chef de train.

D'autres transformations importantes sont en général évoquées de manière disjointe. La suppression des poinçonneurs, la réorganisation du travail en station avec les opérations de modernisation des bureaux de vente en sont les plus importantes. Ces mutations sont rarement référées à la transformation du travail des conducteurs. Au mieux on parle de “*désocialisation*” pour signaler la perte des réseaux de sociabilité antérieurs, de déprofessionnalisation en évoquant le pilotage automatique (Bouvier, 1985), mais ces réseaux de sociabilité ne semblent pas être partie intégrante de la profession, du métier.

Pourtant à suivre les discussions dans l'instance du Comité Professionnel du Ferré⁵, le CP1, portant sur les questions de sécurité ou de responsabilité, on peut lire que la recomposition du travail ne met pas en jeu le simple rapport à la conduite, entendu comme l'action sur les commandes de puissance ou de freinage mais plus globalement met en scène le rapport du conducteur en loge avec les quais et ses équipements fixes et les voyageurs. Même si, et il est important de le souligner, ses échanges ne sont pas quantitativement nombreux au long des 8 ans, entre 1973 et 1980 pour lesquels nous avons pu reconstituer un *corpus* exhaustif des questions réponses, leur qualité permet de dessiner le nouvel agencement organisationnel de la conduite (Girin, 1995).

Sur cette thématique, nous avons trouvé 26 questions-réponses portant la plupart du temps sur des objets techniques précis, sur des comportements voyageurs ou sur des problèmes de responsabilité du conducteur. Ces échanges se répartissent, si l'on reprend les distinctions usuelles dans le ferroviaire pour décrire l'arrêt en station, ainsi : 6 pour l'entrée en station, 14 pour le service des portes et 6 pour le dégagement du quai. L'analyse de ces questions et de ces réponses permet de voir la manière dont se négocient le risque et la responsabilité mais également, dans leur formulation, peut être perçue la manière dont se recompose, élément par élément parfois, le nouvel agencement qui se met en place.

Le premier constat que l'on peut faire est que pas plus que les ingénieurs, les conducteurs n'aiment à désigner nommément le danger. Le terme d'accident n'est énoncé qu'une fois, et si le terme de suicide a trois occurrences, dans deux d'entre-elles il est incorporé dans le nom d'un équipement de la voie : “les fosses anti-suicide”. Le danger n'est présent également qu'à deux occasions. L'invocation de la sécurité est par contre fréquente puisqu'on la retrouve à huit reprises.

La plupart du temps le danger est donc évoqué de manière indirecte soit en creux dans l'emploi du terme “*sécurité*” ou par la demande d'installation ou de modification d'objets considérés comme des équipements associés à la sécurité explicitement (installation de télévision, rétroviseur, bande blanche en bordure de quai) ou pas (fosse anti-suicide, largeur des quais, portillons).

5 Jusqu'aux lois de démocratisation du secteur public, promulguées en 1984, la Ratp avait un système de relations professionnelles dérogatoire au droit commun. Sans que l'on puisse véritablement superposer les anciennes et les nouvelles instances, on peut néanmoins dire que les comités professionnels avaient des prérogatives larges englobant certaines compétences dévolues, en général, au comité d'établissement et aux délégués du personnel.

L'analyse de ces documents permet d'une part d'explorer les ressources dont dispose le conducteur pour faire face aux *“incidents liés à l'interface quai-voie”* pour reprendre de manière anachronique la terminologie de 1986. Cet inventaire permet également de percevoir ce qui se modifie dans le travail par rapport à la situation antérieure. D'autre part les réponses apportées par les ingénieurs aux demandes de conducteurs permettront d'évaluer les différences avec la manière dont ils se répondront quand il s'agira pour eux de *“conduire”* le métro avec le projet Aimt.

1. L'importance des questions liées au service des portes, à la possibilité de visualiser les échanges voyageurs quai-voie et surtout leur clôture, manifeste bien les nouvelles obligations auxquelles doit répondre le conducteur depuis la suppression du chef de train. Au début de cette période, le conducteur *“seul à bord du train”* est réglementairement focalisé sur la surveillance visuelle directe du dégagement du quai à l'instar des anciens chefs de train. Progressivement, pourtant pour répondre aux situations d'avarie du pilotage automatique puis à l'installation de la conduite centrale sur le réseau, les stations s'équiperont de système de télévision ou de rétroviseurs.

A chaque fois que la vision devient indirecte, des bandes blanches viennent équiper alors les bordures de quai pour améliorer la perception de la clôture du service voyageur. En effet, la modification des formes de régulation des trains et l'automatisation du compostage des billets ont conduit le réseau à supprimer la régulation des voyageurs par les poinçonneurs ou les portes automatiques pour l'accès aux quais. Dorénavant les voyageurs circulent librement. Une demande de réinstallation de portillons est même formulée. Cette transformation du rapport entre le mouvement des voyageurs et celui des rames s'effectue alors que dans le même temps les agents de stations désertent les quais. Ce ne sont pas seulement les poinçonneurs qui partent mais ce sont aussi les chefs de station qui vont s'installer dans leurs nouveaux bureaux de station.

Dans cette nouvelle situation, où le conducteur est seul certes sur le train mais également, et peut-être surtout, seul dans la station au milieu des voyageurs, les nouveaux équipements dont il dispose pour *“cadre”* les interactions avec les voyageurs sont peu *“résistants”*, peu *“consistants”* pour les discipliner. Ils n'ont plus grand chose à voir avec l'agencement précédent où des agents, présents physiquement sur le quai, aidés de barrières, de sifflet, d'uniformes et de règlements faisaient circuler les voyageurs en fonction du mouvement des trains et où un chef de train s'occupait du service des portes. Maintenant, ce nouvel agencement, pour le service des voyageurs, émet des signaux, procède à des invitations. Ses injonctions et ses rappels au règlement, pour leur réussite, demandent l'assentiment des voyageurs.

2. En ce qui concerne la manière de répondre, il est frappant de constater que sur des points ne nécessitant pas de lourds investissements, comme le marquage des bordures de quai par des bandes blanches, le passage aux actes peut être très long. Dès 1973, ces bandes font l'objet de demande de pose et d'amélioration de leur résistance. En 1978, une demande est formulée pour qu'elles deviennent un attribut permanent des quais. La réponse est laconique : *“cette question est à l'étude”*. En 1979, la question revient. L'étude est terminée. Les bandes blanches équiperont *“en priorité les lignes à conduite centrale”* (CP1 du 8/5/79). 2 lignes en sont dotées.

3 doivent l'être "d'ici 1980". En fait, en 1980, une seule ligne supplémentaire l'est. Les deux autres doivent l'être dans le courant de l'année (CP1 du 5/2/80).

Pour la Direction les bandes ne sont nécessaires que lorsque la conduite centrale est installée c'est-à-dire quand la position du conducteur empêche la vue directe. S'il y a une divergence, elle ne porte que sur ce point. Cela semble aller de soi pour les uns et les autres que ces dispositifs appartiennent aux quais. Pourtant dès que le train part de la station, le conducteur perd de vue le quai avec ses systèmes de rétrovision, ses bandes blanches et ses voyageurs. Jamais formulée, cette demande d'une rétrovision faisant corps avec la rame se réalise pourtant dans les matériels à deux étages introduits actuellement sur le Rer.

Dans les réunions du CP1, ce problème de la prévention du risque d'entraînement de voyageur lors du dégagement du quai par un train, ne s'exprime pas sur un plan pragmatique mais normatif, autour de la question du règlement et de la responsabilité. Les conducteurs ne posent pas la question de l'efficacité de ces équipements mais sur l'engagement de leur responsabilité en cas d'entraînement de voyageur. La Direction répond le règlement : *"le conducteur doit s'assurer, soit par vision directe, soit à l'aide des dispositifs prévus à cet effet, qu'aucune personne serrée dans une portière ne risque d'être traînée ou entraînée lors du départ du train"* (CP1 du 7/3/78). Que les *"dispositifs prévus à cet effet"* ne soient pas efficaces, n'est pas le problème. Le rapport à la règle prend le pas sur le rapport au réel du travail des conducteurs. Préséance que les conducteurs semblent avoir intériorisés comme en témoigne la forme de leur question portant sur la responsabilité et non sur le train qui s'en va laissant à quai sa rétrovision.

Dans d'autres cas également la réponse est de même nature. Par exemple, face au constat d'une *"augmentation inquiétante de "planches à roulettes" (...) dans certaines stations"*, comment *"éviter des accidents qui pourraient avoir de graves conséquences lorsque le jeu se poursuit sur les quais"*, la réponse de la Direction consiste en la production d'une note de service et elle envisage dans certaines stations *"la pose de plaques fixes rappelant cette interdiction"* (CP1 du 6/6/78). La matérialisation de l'écriture du règlement devant probablement lui donner plus de poids. Dans une autre circonstance, le rapport entre le règlement et le réel manifeste leur déconnexion. Sur chaque quai, il est encore affiché que l'accès des voyageurs au quai doit être interrompu quand une rame est en station.

Au travers de ces échanges en CP1, on peut saisir la différence de nature des réponses produites par la Direction suivant que les questions sont posées par des conducteurs ou par des ingénieurs. Le caractère troublant de cette situation ne réside pas tellement dans la manière dont on constate qu'il existe deux poids et deux mesures, constat somme toute assez banal, mais dans la façon dont les conducteurs semblent finir par partager le point de vue des ingénieurs sur cette différence de traitement. Tout se passe comme si le silence qui accompagnait le danger allait de pair avec le fait d'être mis en situation de l'accepter et de considérer de manière indissociable une responsabilité, sans moyens de l'exercer efficacement, à la différence de l'ingénieur, et la reconnaissance d'une professionnalité. Comme si la qualification professionnelle de conducteur comprenait l'obligation d'accepter en silence le risque, comme si implicitement les acteurs savaient sans le dire que la fin du risque signifiait également la fin du conducteur.

Une bataille sémantique pour défaire les liens entre automatisisation et conducteurs !

Dans cet autre coup de projecteur lancé au sein des systèmes de relations professionnelles, nous nous intéresserons à une séquence de discussion étrange qui s'est déroulée lors de la réunion du Comité d'Entreprise du 24 janvier 1990. Pendant un long moment, l'instance s'est livrée, à l'initiative de la Direction, à un débat sémantique sur le sens du terme « intégrale » dans le projet d'Automatisation Intégrale du Mouvement des Trains. Celle-ci veut faire disparaître le I d'Aimt puisqu'il ne s'agit plus d'automatiser le réseau existant mais de créer une nouvelle ligne. En apparence rien d'important ne s'y passe. Juste un débat oiseux, sans intérêt.

Pourtant l'insistance de la Direction à vouloir supprimer cet I ne manque pas d'intriguer. Par son côté absurde, ce débat, par moments, en rappelle un autre plus célèbre, celui qui se déroule entre Humpty Dumpty et Alice, dans le livre de Lewis Carroll *De l'autre côté du miroir*, pour savoir comment se produit le sens des mots. Pour Humpty Dumpty, les choses sont simples : un mot "*signifie exactement ce qu'il me plaît qu'il signifie*" et la seule question qui vaille "*est de savoir qui sera le maître... un point c'est tout*". N'y aurait-il pas quelque chose d'équivalent qui, sous l'absurdité, cherche à s'exprimer. L'analyse de ce dialogue nous dirait alors quelque chose sur comment se jouent les rapports de domination dans la production du sens d'une chose.

La Direction a adressé, le 9 décembre 1989, une lettre au cabinet en charge par le Comité d'Etablissement de l'expertise technologique de l'Aimt pour lui indiquer : "*l'expertise ne doit porter que sur la construction et l'exploitation d'une ligne de métro automatique, le vocable AIMT devant d'ailleurs être abandonné*". Cet abandon relève non pas d'une lubie du Président du Comité d'Etablissement mais correspond bien à un acte réfléchi et concerté de la Direction de l'entreprise. A plusieurs reprises l'emploi, par le Président, du nous manifeste cette stratégie langagière managériale : "*Pour bien montrer le renouvellement de la problématique et qu'il ne s'agit plus de l'Automatisation Intégrale du Mouvement des Trains d'une ligne existante, mais de l'exploitation d'une ligne nouvelle, nous avons estimé opportun de parler désormais d'Automatisation du Mouvement des Trains*". Il le fait également pour répondre aux interrogations d'un syndicaliste "*qui a le sentiment très net qu'on nous « embobine »*" avec cette histoire de la disparition du I puisque "*dans la lettre du 27 novembre, vous dites que Météor sera exploité en Aimt*". Le Président a une explication très simple pour cette contradiction apparente : "*à l'époque, nous n'avions pas encore déterminé le changement de terminologie destiné à clarifier les choses*". L'époque dont il s'agit n'est pas très éloignée puisque moins de deux semaines séparent ces deux lettres. Cette volonté de "*clarification sémantique*" pour reprendre une autre expression du Président semble pourtant à destination exclusive des syndicats et des salariés. En effet, comme le remarque un des élus, "*ce vocable Aimt a été maintenu dans tous les documents et notamment dans les derniers, aussi bien sur le projet de programme d'investissement que sur le schéma de principe*". Plus tard, les constructeurs répondront à l'appel d'offre pour Météor sans modifier ni dans les intitulés ni dans les spécifications quoique ce soit par rapport au projet Aimt. La direction à ce moment-là n'éprouvera pas le besoin de leur écrire une lettre !

Ce souci sémantique manifeste probablement plusieurs préoccupations de la part de la Direction. La plus importante semble être la volonté de casser les possibilités d'établir des liens entre la problématique d'automatisation du réseau et la création de Météor. La tâche est difficile car tout montre que c'est bien le projet d'Aimt qui va rouler sur cette ligne. Même les annonces de report *sine die* du projet d'automatisation du réseau ne font que confirmer les liens entre Météor et l'Aimt. En effet l'éventualité d'une reprise de ce projet dépend de la mise en œuvre de Météor et du bilan qui en sera fait. Les explications s'embrouillent rapidement car le Président est sans cesse conduit à dire que *“ce qui constitue la technologie nouvelle est bien l'automatisme du mouvement des trains”* tout en essayant de convaincre les élus qu'en fait le I correspond seulement au projet de suppression des conducteurs : la différence tiendrait au fait qu'il *“y aurait eu un problème de reconversion des conducteurs, problème qui ne se posera pas dans le cadre de Météor”*. Pour lui, il semble évident que si l'on ne supprime pas de conducteurs, le projet initial perd son sens : *“je rappelle que l'expression « intégrale » ne porte que sur l'agent de conduite”*.

Par son insistance à vouloir rabattre la définition de la technologie de l'automatisation intégrale sur ceux qui en sont absents, il nous rappelle simplement que l'Aimt visait probablement d'abord, avant tout autre chose, à supprimer les conducteurs. Les automates étaient les médiateurs de ce projet. Les analyses du réseau existant qui ont servi à définir et à justifier le cahier de charges de l'Aimt et qui ont été repris dans leur totalité dans Météor ne doivent pas maintenant faire retour sur le réseau. En répétant que dans un cas ou dans l'autre la question de *“l'automatisme ne se pose pas dans les mêmes termes”*, il affirme sa volonté d'enfermer Météor dans lui-même, à l'écart du réseau.

Peut-être faut-il voir dans ce genre de processus les mécanismes par lesquels un groupe dirigeant tente de défaire certains liens sur lesquels il ne veut plus ou ne peut plus agir mais qui dans leur imaginaire ont été établis et qui dérangent alors, par exemple la découverte des suicides et des intrusions dans la disponibilité du système. Plus qu'une tentative d'emporter la conviction des partenaires sociaux sur l'intérêt de ce point sémantique, les maladresses rhétoriques et les contradictions repérables dans le discours seraient autant de manifestations d'un tel processus de défense.

Des craquements dans le silence des instances

Dans le réseau d'instances de représentation du travail du réseau ferré, si le silence sur le suicide domine, il n'est pas total. Par trois endroits dans ce réseau, des énoncés sur le suicide et le travail ont été produits et mis en circulation. Deux tendent à faire reconnaître le suicide du voyageur comme étant interne aux rapports de travail. Le troisième veut l'en détacher et pour le rattacher aux individus et à leur subjectivité.

Le premier est une instance de Délégués du Personnel sur le Rer B. Depuis 1997, des syndicalistes du Syndicat Autonome Traction, qui s'appuient sur les procédures et des rapports Sncf, questionnent leur direction sur sa position par rapport au suicide et au travail de conduite. La question est simple : le suicide voyageur est-il un accident de travail pour le conducteur. Pour l'instant la réponse est évasive, plutôt négative.

Le deuxième est une instance CHS-CT du métro qui a soutenu un conducteur qui “avait eu” un suicide et qui n’avait pas réussi à reprendre son travail de conduite. Il y a eu une démarche contentieuse pour faire reconnaître son inaptitude comme conséquence de cet accident de travail. Au bout d’une longue procédure, il y est parvenu.

Le troisième est l’instance du Conseil d’Administration. Le Pdg confie une mission d’étude sur les propositions à faire en direction des agents victimes d’agression à un administrateur salarié de la CGT. Dans le cadre de sa mission, un secrétaire du SAT lui dit de rajouter aux agressions la question des suicides voyageurs pour les conducteurs. *In fine, cela* débouche sur la création d’un Institut d’Accompagnement psychologique post-traumatique, de Prévention et de Recherche indépendant en droit de la Ratp même si elle finance 50 % du budget.

Chacune de ces instances intervient à sa manière et avec ses ressources dans un travail de questionnement explicite du statut du suicide dans le travail, elles contribuent aux processus de constitution d’une langue pour partie spécifique à la Ratp mais leurs contributions sont loin de converger. Les deux premières, même si c’est sous une forme défensive, tendent à faire du suicide un élément interne à l’organisation, un fait qui doit encore trouver ses mots dans une langue de métier pour que l’on puisse espérer que se mettent en place non plus des stratégies défensives mais des savoir-faire de prudence. La condition d’une telle transformation passe probablement par la mise au jour d’une possibilité d’exprimer la peur sans que cela interdise de travailler. Il y aurait probablement à regarder du côté de la SnCF où les agents de conduite “*clament leur peur pour calmer leur angoisse*” (Cru, 1997). Ce n’est d’ailleurs probablement pas un hasard si l’ouverture d’une parole émerge sur la ligne B du Rer et si les références de ces délégués du personnel sont des rapports SnCF.

Par contre, la troisième instance, l’IapR, soutenue par la Direction, tend à évacuer hors du travail la problématique du suicide et à la rattacher à “*l’histoire des sujets*”. A l’instar des portes palières qui taisent leur fonction sociale, cette nouvelle institution pourrait contribuer aussi à mettre hors-jeu le travail nécessaire à l’invention d’une nouvelle définition du suicide apte à supporter à la fois le travail de conduite et la négociation sur la mise en place, pour les humains cette fois-ci, d’une protection. Si cela échoue, il est à craindre alors que se poursuive la dissymétrie dans les rapports de travail avec des portes palières pour les ingénieurs et des psychologues pour les conducteurs.

Bibliographie

- Akrich, M. (1987). Comment décrire les objets techniques. Technique et culture, 9, 49-64.
- Austin, J. (1991). Quand dire c'est faire. Paris : Seuil.
- Bouvier, P. (1985). Technologie, travail, transports. Paris : Librairie des Méridiens.
- Callon, M. (1986). Éléments pour une sociologie de la traduction. L'année sociologique, 36, 169-208.
- Cru, D. (1997). La paradoxale éloquence sur la peur des agents de conduite des trains : clamer la peur pour calmer l'angoisse. Actes du colloque International de Psychodynamique et Psychopathologie du Travail. Les 30 et 31 janvier 1997, Tome II, 149-162.
- Dejours, C. (1993). Travail, usure mentale. Paris : Bayard.
- Devereux, G. (1980). De l'angoisse à la méthode dans les sciences du comportement. Paris : Flammarion.
- Eco, U. (1985). Lector in fabula. Paris : Grasset.
- Foot, R. (1997). Faut-il protéger les métros des voyageurs ? ou l'appréhension du voyageur par les ingénieurs et les conducteurs. Actes du colloque International de Psychodynamique et Psychopathologie du Travail. Les 30 et 31 janvier 1997, Tome II, 99-148.
- Girin, J. (1995). Les agencements organisationnels. In Charue-Duboc (Ed). Des savoirs en action. Paris : L'harmattan, pp. 233-279
- Latour, B. (1989). La science en action. Paris : La découverte.
- Latour, B. (1993). La clef de Berlin et autres leçons d'un amateur de sciences. Paris : La découverte.
- Manguel, A. (2000). Dans la forêt du miroir. Arles : Actes Sud.
- Simmel, G. (1992). Le conflit. Paris : Circe.